

Raport KPI

Wartość
wskaźników
dla Rynku

KPI 1 - Terminowość wdrożenia projektów	bd
KPI 2 - Terminowość odpowiedzi na wnioski OA	100,00%
KPI 3 - Terminowość zakończenia negocjacji z OA	100,00%
KPI 4 - Terminowość podpisywania umów z OA	100,00%
KPI 5 - Jakość fakturowania	99,93%
KPI 6a - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 6b - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLL0	98,66%
KPI 8a - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	96,77%
KPI 8b - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Umowy z OA)	96,77%
KPI 9 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie BSA poziom infrastruktury	100,00%
KPI 10 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie IC	100,00%
KPI 11 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zapytanie ROI	99,77%
KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLL0	96,10%
KPI 13a - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 13b - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 14 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (PDU)	100,00%
KPI 15 - Terminowość dostarczania usługi BSA (Uwolnienie LPA)	99,95%
KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)	100,00%
KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI	99,46%
KPI 18 - Terminowość fakturowania	100,00%
KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)	99,18%
KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)	100,00%
KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU	1,58
KPI 27a - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR (wartość oczekiwana KPI = 0%)	9,46%
KPI 27b - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - BSA (wartość oczekiwana KPI = 0%)	12,95%
KPI 27c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - LLU (wartość oczekiwana KPI = 0%)	21,04%
KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA	89,43%
KPI 37a - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	95,65%
KPI 37b - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Umowy z OA)	95,65%
KPI 38 - Terminowość instalacji KK do Lokalizacji Wyniesionej, Studni „zero” lub PDK	100,00%
KPI 39a - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 39b - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 40 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego na LPA (BSA)	bd
KPI 41 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego PSS (RIO)	100,00%
KPI 42 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego Łącza Abonenckie (LLU)	100,00%
KPI 43 - Jakość danych przekazywanych przez TP w ramach Wywiadu Technicznego	100,00%
KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU	100,00%
KPI 45 - Wskaźnik poprawności informacji udzielanych przez TP przekazywanych przez ISI	100,00%
KPI 46 - Terminowość modyfikacji istniejących Włazek Łączących Międzysektorowych w LPSS lub FPSS	100,00%
KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Włazki Łączących Międzysektorowych	bd
KPI 48 - Terminowość redukcji przepustowości istniejącego PDU oraz likwidacji włazki w PDU	100,00%
KPI 49 - Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych	100,00%
KPI 50 - Terminowość implementacji numeru NDS PT w sieci TP	bd
KPI 51 - Terminowość implementacji numeru NDS PT na Linii Abonenckiej	99,72%
KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU	100,00%
KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP	16,90%
KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP	21,47%

Wskaźniki niedyskryminacji

		Wartość wskaźników DETAL TP	Wartość wskaźników dla Rynku (HURT)
Detal TP	HURT		
KPI 28 - Terminowość dostarczania usługi głosowej (powrót abonenta do TP z usługi WLR u Operatora Alternatywnego)	KPI 19 - Terminowość dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)	94,95%	100,00%
KPI 29a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (POTS/ISDN) - 23h	KPI 56a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (WLR) - 23h	79,73%	83,59%
KPI 29b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (POTS/ISDN) - 50h	KPI 56b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (WLR) - 50h	93,52%	95,35%
KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (POTS/ISDN)	KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)	100,00%	100,00%
KPI 31 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 58 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA)	88,60%	90,12%
KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 59 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	87,94%	89,43%
KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości	KPI 60 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości	83,64%	12,50%
KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	90,98%	95,80%
KPI 35a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (Neostrada) w 24h	KPI 61a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA) w 24h	81,57%	92,60%
KPI 35b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (Neostrada) w 48h	KPI 61b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA) w 48h	94,33%	97,47%
KPI 35c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (Neostrada) w 72h	KPI 61c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA) w 72h	97,44%	98,85%
KPI 55 - Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (Neostrada) (liczony w godzinach)	KPI 57 - Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (BSA) (liczony w godzinach)	20,56	75,29
KPI 62 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)	KPI 22 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR)	1,44	1,35
KPI 63 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (Neostrada)	KPI 24 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (BSA)	1,37	1,51

bd - brak zdarzeń do wyciszenia KPI, wskaźnik nie jest wyciszony w danym miesiącu

Data sporządzenia raportu: 2010-06-24

Wszelkie uwagi i pytania do KPI proszę zgłaszać na skrzynkę funkcyjną "Komunikacja.KPI@telekomunikacja.pl"

Komentarze do KPI

KPI 1 - Terminowość wdrożenia projektów

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w danym miesiącu.
Projekty realizowane na ścieżce TTM Hurt:
1) Third Party Billing
2) PLI CBD - integracja systemów TP z Platformą oraz migracja danych.

KPI 2 - Terminowość odpowiedzi na wnioski OA

Terminowość 100%

KPI 3 - Terminowość zakończenia negocjacji z OA

Terminowość 100%

KPI 4 - Terminowość podpisywania umów z OA

Terminowość 100%

KPI 5 - Jakość fakturowania

Wartość wskaźnika w maju wynosi 99,93%. KPI_5 jest utrzymany na stabilnym, wysokim poziomie.

KPI 6 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe

KPI_6a - Poziom wskaźnika: 100,0%

Zgodnie ze stanowiskiem UKE do wyliczenia wskaźnika przyjęto terminy z obowiązujących Ofert Ramowych z ograniczeniem do 30 DR.
Wartość wskaźnika osiągnęła poziom referencyjny. W stosunku do kwietnia 2010 nastąpił znaczący wzrost o 12,5 pp..

KPI_6b - Poziom wskaźnika wynosi 100%, gdy jest wyliczony w oparciu o terminy udzielania odpowiedzi na reklamacje finansowe wg kryteriów określonych w aktualnie obowiązujących umowach z OA i decyzjach indywidualnych wydanych przez Prezesa UKE.
Wskaźnik liczony wg kryterium terminów z Umów pozostaje bez zmian na wysokim 100% poziomie.

KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLLO

Terminowość 98,66% - wykonanie utrzymuje się na stabilnym, wysokim poziomie. Przekroczenia wynikały z dużego wolumenu procesowanych zamówień (522 wysłanych odpowiedzi do OA).

KPI 8 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury

KPI 8 - Terminowość 96,77% - w maju wartość wskaźnika wyraźnie się poprawiła (poprzedni miesiąc 90,91%, marzec 74,65%). Przekroczenie dotyczy jednej odpowiedzi WT (o 1 Dzień Roboczy).

KPI 9 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie BSA poziom infrastruktury

Terminowość 100%

KPI 10 - Terminowość udzielnie odpowiedzi na zamówienie IC

Terminowość 100%

Komentarze do KPI

KPI 11 - Terminowość udzielania odpowiedzi na zapytanie ROI

Terminowość 99,77% - przekroczenie terminów dotyczy w maju tylko 3 sprawy (opóźnienie 1 DR - dzień roboczy). Przekroczenia wynikały z dużego wolumenu procesowanych spraw (1302 wysłanych odpowiedzi do OA).

KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLLO

Terminowość 96,10%. Na 77 sprawy zrealizowane w maju, w przypadku 3 przekroczonego wymaganego czasu realizacji (dwie realizacje to opóźnienia o 1 dzień i jedna o 3 dni - opóźnienia związane z problemami technicznymi z uruchomieniem łącza).

KPI 13 - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury

Terminowość 100%

KPI 14 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (PDU)

Terminowość 100%

KPI 15 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (Uwolnienie LPA)

Wynik wskaźnika dla maja odbiega od poziomu referencyjnego jedynie o 0,05pp. Terminowość utrzymuje się na bardzo wysokim poziomie zarówno dla wartości ogólnej dla rynku, jak i dla wartości minimalnej, która wyniosła 99,92%. Wyniki dla poszczególnych OA utrzymują się na wyrównanym poziomie co daje podstawy do stwierdzenia, iż żaden z OA nie jest dyskryminowany.

KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)

Terminowość 100%

KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI

Terminowość 99,46%. Terminowość utrzymuje się na stałym, wysokim poziomie. Na 368 spraw zrealizowanych w maju, opóźnienie dotyczyło tylko 2 zamówień.

KPI 18 - Terminowość fakturowania

Terminowość 100%

KPI 19 - Terminowość dostarczenia usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)

Terminowość 100%

KPI 20 - Sprawność dostarczenia usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)

Terminowość 99,18%

Komentarze do KPI

KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)

Terminowość 100%

KPI 22 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR):

Poziom referencyjny wynikający z Porozumienia UKE-TP o wartości 0,8 uszkodzeń na 100 linii nie został zrealizowany. Wynik wskaźnika przekracza założony poziom o 0,55 uszkodzeń na 100 linii. Począwszy od maja wskaźnik wyliczono (zgodnie z nową definicją) wyłączając z dziedziny zgłoszeń uszkodzenia związane z siłą wyższą, kradzieżami, dewastacjami.

KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Wskaźnik obrazuje jakość dostarczania usługi BSA, na którą bezpośrednio mają wpływ zasadne interwencje techniczne przekazane do TP S.A po uruchomieniu usługi BSA. Wskaźnik odchyła się od założonego poziomu referencyjnego o -4,2pp. Realizacja celu dla poszczególnych OA nie odbiega znacząco od poziomu total. Na podstawie analizy wyniku dla poszczególnych OA uznajemy, iż nie wskazuje on na dyskryminację żadnego z OA.

KPI 24 - Liczba uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (BSA)

Poziom referencyjny wynikający z Porozumienia ustalony na 1,7 został zrealizowany. W stosunku do kwietnia odnotowano wzrost o 0,15 zgłoszeń na 100 linii, co jest efektem zwiększonego napływu zgłoszeń uszkodzeń spowodowanym wystąpieniem niekorzystnych warunków atmosferycznych (powodzie i podtopienia) głównie w południowych rejonach kraju.

KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)

Terminowość 100%

KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU

Poziom referencyjny wskaźnika wynikający z zapisów Porozumienia został zrealizowany. Spadek wskaźnika o 0,2 w stosunku do kwietnia 2010, wynika z ustabilizowania się wzrostu średniej ilości łączy aktywnych, którego dynamiczny wzrost odnotowano w grudniu 2009.

KPI 27a,b,c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR, BSA, LLU

Wskaźnik stanowi swoistą grupę KPI, których celem jest obserwacja przez TP SA oraz poszczególnych OA najczęściej występujących powodów formalnych, które przyczyniają się do braku realizacji złożonego zamówienia na poszczególną usługę, w celu ich eliminacji w przyszłości. Należy dodać, iż wskaźnik ma wyłącznie cel jakościowy, dlatego nie dokonywana jest przy tej okazji kwalifikacja powodów odrzutów pod kątem ich zależności od TP S.A lub OA, byłoby to niezgodne z celem, dla którego wdrożone zostało badanie. (KPI dla przejrzystości zjawiska został podzielony na trzy grupy: BSA, WLR, LLU i tak też jest prezentowany w szczegółach obrazujących poszczególne kody odrzutów formalnych zamówień.)

Dla wskaźnika 27a dotyczącego odrzuconych zamówień na dostarczenie usługi WLR na liczbę odrzutów zamówień w największym stopniu wpływają sytuacje, kiedy na podany numer zostało wcześniej przesłane zamówienie przez innego Operatora bądź powód "Klient nie jest abonentem TP" (udział 22,8% we wszystkich odrzutach) oraz powód "Łącze nie należy do sieci TP" (udział 11,9%). Kolejną znaczącą grupę odrzutów stanowią zamówienia WLR złożone przez OA dla stacji ISDN, dla których został przez Operatora błędnie podany zakres numeracji (udział 10,0%) oraz odrzuty zamówień dla stacji, które są oparte na Radiodostępie (udział 9,9%)

Dla wskaźnika 27b dotyczącego odrzuconych zamówień na BSA znaczącą 26% grupa odrzutów spowodowana była brakiem rezygnacji Abonenta z posiadanej umowy szerokopasmowej zawartej z Telekomunikacją Polską, kolejną istotną aż 17% grupa odrzutów dotyczyła sytuacji, kiedy klient nie był właścicielem stacji telefonicznej w TP.S.A, pozostała również istotna grupa to odrzuty dotyczące błędnego wskazania przez OA abonenta na danym łączy abonenckim

Dla wskaźnika 27c dotyczącego LLU oraz przejść na LLU w ramach MPM największy wpływ miały zlecenia odrzucone automatycznie przez system i niezawierające kodu odrzutu - (udział 56% we wszystkich odrzutach).

KPI 28 - Terminowość dostarczania usługi głosowej (powrót abonenta do TP z usługi WLR u Operatora Alternatywnego)

Poziom wskaźnika obniżył się o 2,32% w porównaniu do wyniku z miesiąca poprzedniego. Na obniżenie wskaźnika znaczący wpływ miały zakłócenia komunikacji pomiędzy systemami informatycznymi TP S.A. powstałe w wyniku serwisowych prac planowych.

KPI 29a,b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (PSTN/ISDN) - 23h, 50h

Wartość wskaźnika dla progu czasowego 23h wyniosła 79,7% tj. spadła o 6,44% w stosunku do kwietnia 2010, dla progu 50h wyniosła 93,52%. Wskaźnik za maj wyliczono wyłączając zgłoszenia związane z siłą wyższą, kradzieżami, dewastacjami. Spadek wyniku jest efektem znacznego obciążenia służb technicznych z powodu wzrostu ilości awarii i uszkodzeń powstałych na skutek anomalii pogodowych (na obszarach dotkniętych powodzią odnotowano 3-6-krotny wzrost ilości uszkodzeń). Odchylenia od celu dla 50h - 6,48% wynika również z uszkodzeń przeterminowanych na skutek braku dostępu do lokalu Klienta oraz uszkodzeń trudnousuwalnych (wpływ 4,1% dla 23h i 1,3% dla 50h).

KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (POTS/ISDN)

Wskaźnik podobnie jak w poprzednich okresach rozliczeniowych osiągnął poziom referencyjny -100%.

Komentarze do KPI

KPI 31 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada)

Wskaźnik na poziomie zbliżonym do kwietnia 2010 ilościowo i wynikowo (kwiecień - 88,96%, maj - 88,6%). Wskaźnik odchyła się od założonego poziomu referencyjnego o -11,4 pkt. procentowego.

KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)

Niewielki spadek wskaźnika o 0,37% punktu procentowego w stosunku do kwietnia 2010 (88,31%). Wskaźnik odchyła się od założonego poziomu referencyjnego o -12,06 pkt. procentowego.

KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości

Wzrost wskaźnika o blisko 3 punkty procentowe w stosunku do kwietnia 2010. Ze względu na mały wolumen zleceń budujących wskaźnik, może on podlegać znacznym wahaniom.

KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)

Cel referencyjny (100%) wskaźnika nie został wykonany. W miesiącu maju odnotowano spadek o 1,16 p.p. wartości wskaźnika (90,98%) w porównaniu do kwietnia 2010 roku (92,14%). Wskaźnik odchyła się od założonego poziomu referencyjnego o -9,0 pkt.

KPI 35a,b,c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług internetowych (Neostrada) w 24/48/72h

W miesiącu maju odnotowano spadek terminowości dla wszystkich progów czasowych. Dla poszczególnych progów wynika wskaźnika wyniósł: 24h - 81,6% (-4,2%), 48h - 94,3% (-1,6%), 72h - 97,4% (-1%). Do poziomu referencyjnego 100% wykonania wskaźnika w 72h zabrakło tylko 2,6 pkt. procentowego. Spadek wyniku jest efektem znacznego obciążenia służb technicznych z powodu wzrostu ilości awarii i uszkodzeń powstałych na skutek anomalii pogodowych (na obszarach dotkniętych powodzią odnotowano od 3-6-krotny wzrost ilości uszkodzeń).

Istotną grupę uszkodzeń przeterminowanych stanowiły zgłoszenia naprawy związane z brakiem możliwości dostępu do lokalu Klienta oraz uszkodzenia trudnousewualne - zanizły one wykonania wskaźnika w kwietniu o odpowiednio 7,2% dla 24h, 2,5% dla 48h oraz 1,0% dla 72h.

KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA / Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Wartość wskaźnika w maju wyniosła 89,43% i spadła w porównaniu do wyniku z poprzedniego miesiąca o 2,91pp. Wskaźnik obok działań zależnych od TP S.A dotyczących poziomu realizacji złożonych zamówień, w dużej mierze zależy od aktywności poszczególnych OA w zakresie składania zapytań o możliwość realizacji usługi poprzez aplikację udostępnioną przez TP S.A (Check). Z analizy TP S.A wynika, że bardzo mały odsetek Operatorów Alternatywnych składając zamówienia na usługę BSA, uprzednio weryfikuje możliwości techniczne realizacji zamówienia na żądanej prędkości przez wspomnianą aplikację (zaobserwowano blisko 16% spadek liczby zamówień zweryfikowanych uprzednio w Check w odniesieniu do danych z poprzedniego miesiąca), co w konsekwencji niekorzystnie wpływa na zakres jaki obejmuje wskaźnik przyczyniając się bezpośrednio do wyniku. Wartość wskaźnika zależy także od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci, na które niewątpliwie ma wpływ czas jaki mija od złożenia zapytania w Check do wpływu zamówienia na usługę.

KPI 37a,b - Terminowość realizacji KK

Terminowość 95,65% (poprzedni m-c 89,29%). Mimo znaczącego zwiększenia ilości realizacji w maju (z 28 do 92 sztuk), z miesiąca na miesiąc wysokość wskaźnika poprawia się.

KPI 38 - Terminowość instalacji KK do Lokalizacji Wyniesionej, Studni „zero” lub PDK.

Terminowość 100%

KPI 39a,b - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów

Terminowość 100%

KPI 40 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego na LPA (BSA)

Brak zdarzeń do wyciszenia KPI, wskaźnik nie jest wliczalny w tym okresie raportowym.

Komentarze do KPI

KPI 41 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego PSS (RIO).

Terminowość 100%

KPI 42 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego Łączy Abonenckie (LLU).

Terminowość 100%

KPI 43 - Jakość danych przekazywanych przez TP w ramach Wywiadu Technicznego

Terminowość 100%

KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU

Terminowość 100%

KPI 45 - Wskaźnik poprawności informacji udzielanych przez TP przekazywanych przez ISI

Wskaźnik w maju wyniósł 100%.

Żaden z operatorów mających dostęp do ISI (Interfejs Systemu Informatycznego) nie wniósł zastrzeżeń do Informacji Ogólnych.

KPI 46 - Terminowość modyfikacji istniejących Wiązek Łączy Międzysięciowych w LPSS lub FPSS

Terminowość 100%

KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Wiązki Łączy Międzysięciowych.

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w tym okresie raportowym.

KPI 48 - Terminowość redukcji przepustowości istniejącego PDU oraz likwidacji wiązki w PDU

Terminowość 100%

KPI 49 - Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych

Terminowość 100%

KPI 50 - Terminowość implementacji numeru NDS PT w sieci TP

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w tym okresie raportowym.

Komentarze do KPI

KPI 51 - Terminowość implementacji numeru NDS PT na Linii Abonenckiej

Wskaźnik utrzymuje się na stabilnym poziomie odbiegając od maksymalnej wartości referencyjnej o zaledwie 0,28 % . Wskaźnik zawiera dane odnośnie realizacji zamówień i ustanowienia usługi preselekcji dla wszystkich OA na rynku w tym również TP S.A. Obserwując wyniki cząstkowe oraz patrząc na dane w aspekcie historycznym nie znajdujemy podstawy w zakresie stwierdzenia wystąpienia istotnych różnic w traktowaniu poszczególnych OA mogących świadczyć o dyskryminacji któregośkolwiek z nich.

KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU

Terminowość 100%

KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP

Wskaźnik statystyczny pokazujący udział usługi WLR w porównaniu do wszystkich aktywnych dostępow dla usług głosowych.

KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP

Wskaźnik statystyczny pokazujący udział usługi BSA w porównaniu do wszystkich aktywnych dostępow usług szerokopasmowych.

KPI 55 - Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (Neostrada)

W miesiącu maju 2010 odnotowano znaczne wydłużenie czasu obsługi instalacji Neostrady do poziomu 20,56 h. Wzrost czasu dostarczania Neostrady jest wynikiem wydłużonej realizacji zleceń zgłoszonych przez Klientów w trakcie wydłużonego weekendu majowego (1-3 maja) oraz wydłużenia czasu realizacji zamówień na terenach objętych powodzią.

KPI 56a,b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (WLR) - 23h, 50h

W porównaniu do poprzedniego miesiąca odnotowano spadek terminowości do 23h o 6,91pp, do 50h o 1,98 ppmimo, że wskaźniki za maj wyliczono wylączając zgłoszenia związane z siłą wyższą, kradzieżami, dewastacjami. Spadek jest efektem znacznego obciążenia służb TP S.A usuwających uszkodzenia z powodu zwiększonej liczby awarii i uszkodzeń powstałych na skutek niekorzystnych warunków pogodowych (ulewne deszcze, powódzie, podtopienia). Znaczny wzrost zgłoszeń uszkodzeń, skumulowany w krótkim okresie przełożył się na spadek wydajności usuwania uszkodzeń i tym samym na realizację KPI. Nie stwierdzono przypadków dyskryminacji poszczególnych Operatorów Alternatywnych. Poziom 100% dla jednego z operatorów wynika z niewielkiej liczby zgłoszeń zrealizowanych na jego rzecz (4 zgłoszenia)

KPI 57 - Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (BSA) (liczony w godzinach)

Wskaźnik obrazujący średni rzeczywisty czas realizacji zamówień na nową usługę internetową BSA (uwzględnia również zamówienia zmiany usługi Neostrada na BSA) od momentu przekazania zamówienia do realizacji przez służb technicznych TP do wysłania informacji poszczególnym operatorom o dokonanej realizacji wraz z parametrami technicznymi, poprawił się vs wyniku z poprzedniego miesiąca o 8,17H i wyniósł 75,29H. Poprawa średniego czasu realizacji wynika z faktu zmniejszenie się udziału zamiany usługi Neostrada na BSA w totalu realizacji aż o 11%. Wynik otrzymany (75,29H) wskazuje na to, że średni czas realizacji usługi BSA w znacznym stopniu odbiega od czasu uzyskanego dla wskaźnika wyliczanego dla usługi Neostrada. Różnica wartości wskaźników wynika z faktu, iż w przypadku realizacji zamówienia na usługę detaliczną TP S.A (Neostrada) nie występuje zmiana z usługi hurtowej na detaliczną szerokopasmową, która wywiera istotny wpływ na proces dostarczenia usługi hurtowej BSA. Dla porównania średni czas realizacji dla tzw. "czystych" uruchomień BSA, które stanowiły 69% wykonania, ukształtował się w odniesieniu do całego rynku na poziomie 29,53H i był krótszy od średniego czasu dla totalu spraw o 45,76H, a tym samym uzyskany wynik byłby porównywalny dla średniego czasu dostarczenia Neostrady.

Obecnie TP prowadzi rozmowy z UKE w celu ujednoczenia podejścia dla wskaźnika hurtowego i detalicznego .

KPI 58 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA)

Wartość wskaźnika w maju wyniosła 89,43% i spadła w porównaniu do poprzedniego miesiąca (spadek o 2,26pp). Z analizy wynika, że bardzo mały odsetek Operatorów Alternatywnych składając zamówienia na usługę BSA, uprzednio weryfikuje możliwości techniczne realizacji zamówienia na żądanej prędkości przez aplikację wyznaczoną "Check" (zaobserwowano blisko 9% spadek liczby zamówień zweryfikowanych uprzednio w Check w odniesieniu do poprzedniego miesiąca) co w konsekwencji niekorzystnie wpływa na zakres jaki obejmuje wskaźnik, a tym samym bezpośrednio na wynik .Wartość wskaźnika zależy także od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych na sieci TP S.A na które niewątpliwie ma wpływ czas jaki mija od złożenia zapytania w aplikacji Check do momentu weryfikacji technicznej zamówienia. Wyniki uzyskane dla poszczególnych OA są porównywalne.

KPI 59 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Wartość wskaźnika w maju wyniosła 89,43% i spadła w porównaniu do poprzedniego miesiąca (spadek o 2,91pp). Wskaźnik obok działań zależnych od TP S.A dotyczących poziomu liczbowego realizacji złożonych zamówień, w dużej mierze zależy od aktywności poszczególnych OA w zakresie składania zapytań o możliwość realizacji usługi poprzez aplikację udostępnioną przez TP S.A (Check). Z analizy TP S.A wynika, że bardzo mały odsetek Operatorów Alternatywnych składając zamówienia na usługę BSA, uprzednio weryfikuje możliwości techniczne realizacji zamówienia na żądanej prędkości przez wspomnianą aplikację (zaobserwowano blisko 16% spadek liczby zamówień zweryfikowanych uprzednio w Check w odniesieniu do poprzedniego miesiąca) co w konsekwencji niekorzystnie wpływa na zakres jaki obejmuje wskaźnik, a tym samym nie w pełni obrazuje rzeczywistość w zakresie sprawności realizacji procesu dostarczania BSA. Wartość wskaźnika zależy także od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych na sieci TP S.A . Na podstawie uzyskanych wyników należy uznać, iż świadczą one o równym traktowaniu poszczególnych OA.

KPI 60 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości

Wskaźnik obrazuje procent zamówień na usługę BSA złożonych na najwyższą w danym okresie raportowym przepustowość, zrealizowanych skutecznie (RTP) w odniesieniu do zamówień które zostały przed ich złożeniem do TP S.A zweryfikowane przez OA w aplikacji Check.

W maju najwyższa przepustowość dla składanych zamówień wyniosła 10Mb. Uzyskany wynik wskaźnika dla tej przepływności jest o 87,50% niższy od wyniku z poprzedniego miesiąca. Powodów uzyskanej wartości należy upatrywać w kilku aspektach wpływających bezpośrednio na wynik :

a) bardzo małym wolumenie zamówień zakwalifikowanych do wyliczenia wskaźnika(w maju 8 sztuk zdarzeń co nie stanowi reprezentatywnej grupy mogącej posłużyć do dalszych analiz)

Taka sytuacja wynika z faktu, iż bardzo mały odsetek zamówień składanych przez OA (2,4 %) do TP S.A jest uprzednio zweryfikowany przez wspomnianą aplikację pod kątem możliwości technicznych realizacji na żądanej prędkości

b) Wartość wskaźnika zależy także od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych na sieci TP S.A (dla 3 zamówień zbadanych pozytywnie w check przez OA, a następnie zweryfikowanych negatywnie na dalszym etapie procesu w ciągu krótkiego okresu zmieniły się warunki techniczne uniemożliwiając ostatecznie realizację),

c) kolejnym aspektem jest rozbieżność w danych pomiędzy poszczególnymi systemami obrazującymi możliwości techniczne (dla 4 przypadków informacji w Check uzyskane przez OA na etapie wstępnej weryfikacji technicznej różniły się od informacji zawartych w systemie technicznej obsługi TP S.A na podstawie których dokonano negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia na dalszym etapie procesowania)

Komentarze do KPI

KPI 61a,b,c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA) w 24/48/72h

W maju odnotowano spadek terminowości dla wszystkich progów czasowych do 24h o 4,04%, do 48h o 1,75%, do 72h o 1,01%. Przyczyną było znaczne obciążenie służb technicznych TP S.A z tytułu zwiększonej ilości awarii i uszkodzeń powstałych na skutek anomalii pogodowych (opady i powódzie głównie w południowych rejonach kraju). Nie stwierdzono przypadków dyskryminacji poszczególnych Operatorów Alternatywnych.

KPI 62 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)

Wskaźnik ilości uszkodzeń na 100 linii PSTN w miesiącu kwietniu osiągnął wartość 1,44 uszkodzeń na 100 linii (o 0,15 uszkodzeń więcej niż w poprzednim miesiącu). Wskaźnik był na porównywalnym poziomie jak analogiczny wskaźnik dla WLR. Począwszy od maja wskaźnik wyliczono (zgodnie z nową definicją) wyłączając z dziedziny zgłoszeń uszkodzenia związane z siłą wyższą, kradzieżami, dewastacjami.

KPI 63 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (Neostrada)

Wskaźnik w miesiącu kwietniu osiągnął wartość 1,37 uszkodzeń na 100 linii (o 0,19 uszkodzeń więcej niż w poprzednim miesiącu). Wynik jest porównywalny z analogicznym wskaźnikiem dotyczącym uszkodzeń BSA. Wzrost wskaźnika jest efektem wzrostu ilości uszkodzeń na skutek wystąpienia niekorzystnych warunków atmosferycznych (powódzie i podtopienia na południu kraju).